

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**



**Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta-
suunnitelman toteutuminen tammi-
syyskuu 2024**

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjän valvonta..... | 2 |
| 2. | Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman mukainen valvonta 2024 | 2 |
| 2.1. | Valvonnan toteutuminen syyskuu 2024 | 2 |
| 2.2 | Ohjaus- ja valvontatapahtumien havainnot..... | 5 |
| 2.3 | Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvät yleiset havainnot | 10 |
| 2.3.1 | Heinä-syyskuun 2024 yleiset havainnot..... | 10 |
| 2.3.2 | Tammi-kesäkuun 2024 havaintojen toimenpiteet..... | 12 |
| 2.4 | Vanhuspalvelulain mukaisen hoitajamitoituksen valvonta | 14 |
| 3. | Muu valvontatoiminta | 14 |
| 4. | Yhteistyö | 16 |

1. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjän valvonta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia (sote-valvonta).

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmalla (aluevaltuuston päätös 15.12.2023, § 140) ja sen sisältämillä suunnitelmilla varmistetaan palvelujen toteutuminen, laatu, turvallisuus ja yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa määritellään myös omavalvonnan vastuut ja tehtävät. Järjestämisvastuu varmennetaan järjestäjän omavalvontaohjelman mukaisella laadunkehittämisellä ja itsearviointilla, josta vastaa strategisen ohjauksen tehtäväalue sekä oman ja hankitun sosiaali- ja terveystalouden valvonnalla, josta vastaa tukipalveluiden tehtäväalueen valvontayksikkö.

2. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman mukainen valvonta 2024

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonta perustuu valvontasuunnitelmaan 2024–2025, jonka aluehallitus on hyväksynyt 29.1.2024, § 32. Suunnitelma on käsitelty myös tukipalveluiden, konsernipalveluiden ja sote-palveluiden johtoryhmissä. Valvontasuunnitelmassa on linjattu suunnitelman mukaiset valvontakohteet sekä järjestäjän valvonnan painopisteet.

2.1. Valvonnan toteutuminen syyskuu 2024

Suunnitelman mukainen käyntien toteutus syyskuun loppuun mennessä on tapahtunut pääasiassa vuosaikataulun mukaisesti. Suunnitelman toteutukseen on kuitenkin tullut toimintavuoden aikana muutamia tarkennuksia ja muutoksia.

Valvontasuunnitelmassa on yhtenä kohteena ollut lastensuojelun avohuollon sosiaalityö. Aluehallintovirasto on ottanut Pirkanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun avohuollon toiminnan valvonta-asiana käsittelyyn ja asiaan ei ole vielä tullut

ratkaisua. Valvontayksikkö odottaa aluehallintoviraston ratkaisun ja suunnittelee järjestämistoimintaan liittyvän valvonnan toteuttamisen tarkemmin vasta saadun päätöksen jälkeen.

Valvontasuunnitelmaan on sisällytetty kohteena myös lasten-, nuorten- ja aikuispsykiatrian avopalvelut. Loppukesällä on selvitetty Pirhan mielenterveyspalveluiden ja psykiatrian palveluprosesseja yhteistyössä palvelutuotannon kanssa. Pirhan palvelurakenteen huomioiden valvonta tullaan aloittamaan valvontasuunnitelmasta poiketen perustason mielenterveyspalveluista.

Työikäisten palveluiden valvonnassa on aloitettu myös vammaisten yhteisöllisen asumisen valvonta, joka jatkuu vielä vuonna 2025.

Koska Pirkanmaan hyvinvointialueella ei ole vielä tarkalla tasolla määritelty valvontalain mukaisia palveluyksiköitä esimerkiksi terveydenhuollossa, ei valvontasuunnitelman toteutumista voida kaikkien valvontakohteiden osalta seurata yksikkökohtaisilla luvuilla, vaan seuranta tapahtuu suhteessa valvontakohdekokonaisuuksiin (esimerkiksi ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus).

Ohjausta ja valvontaa tehdään pääasiassa ennalta suunnitelluilla käynneillä yksiköihin. Osa ohjauksesta ja valvonnasta voidaan toteuttaa kuitenkin myös esimerkiksi asiakirjavalvonnalla tai etäyhteydellä palveluntuottajan kanssa.

Ohjaus- ja valvontatapahtumia on toteutunut syyskuun loppuun mennessä 473. Näistä noin 87 % on ollut valvontasuunnitelman mukaisia ohjaus- ja valvontakäyntejä, joista noin 2/3 on kohdistunut ostopalveluina (ml. palveluseteli) tuotettaviin palveluihin.

| Tapahtuma | Kpl |
|--|------------|
| Rajatun lääkevaraston tarkastus | 35 |
| Valvontakäynti (henkilökohtainen apu) | 6 |
| Valvontakäynti (ikäihmisten palvelut, ymp.vrk. asuminen) | 147 |
| Valvontakäynti (kotona asumisen palvelut) | 59 |
| Valvontakäynti (lastensuojelu) | 75 |

| | |
|---|------------|
| Valvontakäynti (miepä, ymp.vrk, tuettu ja yhteisöllinen asuminen) | 48 |
| Valvontakäynti (sosiaalihuolto) | 4 |
| Valvontakäynti (terveydenhuolto) | 42 |
| Valvontakäynti (vammaisten palvelut) | 57 |
| Valvonnan toteutustapa | kpl |
| Ennalta ilmoitettu käynti | 374 |
| Ennalta ilmoittamaton käynti | 7 |
| Etäkäynti / -yhteys | 4 |
| Käynti | 24 |
| Muu (jatkovalvonta) | 16 |
| Muu (epäkohtailmoitus) | 13 |
| Puhelinkontakti | 2 |
| Sähköposti | 26 |
| Ei tiedossa | 7 |
| Valvontatyyppi | kpl |
| Suunnitelmallinen valvonta | 381 |
| Jatkovalvonta | 30 |
| Reaktiivinen valvonta | 41 |
| Ennakollinen valvonta | 9 |
| Valvontaviranomaisen tarkastus | 7 |
| Ei tiedossa | 5 |
| Valvonnan peruste | kpl |
| Ohjaus ja valvonta | 394 |
| Epäkohtailmoitus | 31 |
| AVI:n ilmoitus / selvityspyyntö | 12 |
| Kantelu | 1 |
| Lupatarkastus / käyttöönottotarkastus | 1 |
| Muu | 9 |
| Toimitilatarkastus | 10 |
| Ei tiedossa | 15 |

| Toimintalupa | kpl |
|--|------------|
| Ilmoituksenvarainen yksityinen sosiaalihuollon palvelu | 45 |
| Julkinen palvelu | 137 |
| Luvanvarainen yksityinen sosiaalihuollon palvelu | 261 |
| Luvanvarainen yksityinen terveydenhuolto | 1 |
| Ei tiedossa (epäkohtailmoitusten tilastoinnissa ei välttämättä kirjattu) | 29 |
| Tuotantotapa | kpl |
| Oma palveluntuotanto | 150 |
| Ostopalvelu | 291 |
| Palveluseteli | 13 |
| Ei tiedossa | 19 |

2.2 Ohjaus- ja valvontatapahtumien havainnot

Ohjaus- ja valvontatapahtumissa kirjataan eri osa-alueisiin liittyviä havaintoja, jotka jaetaan:

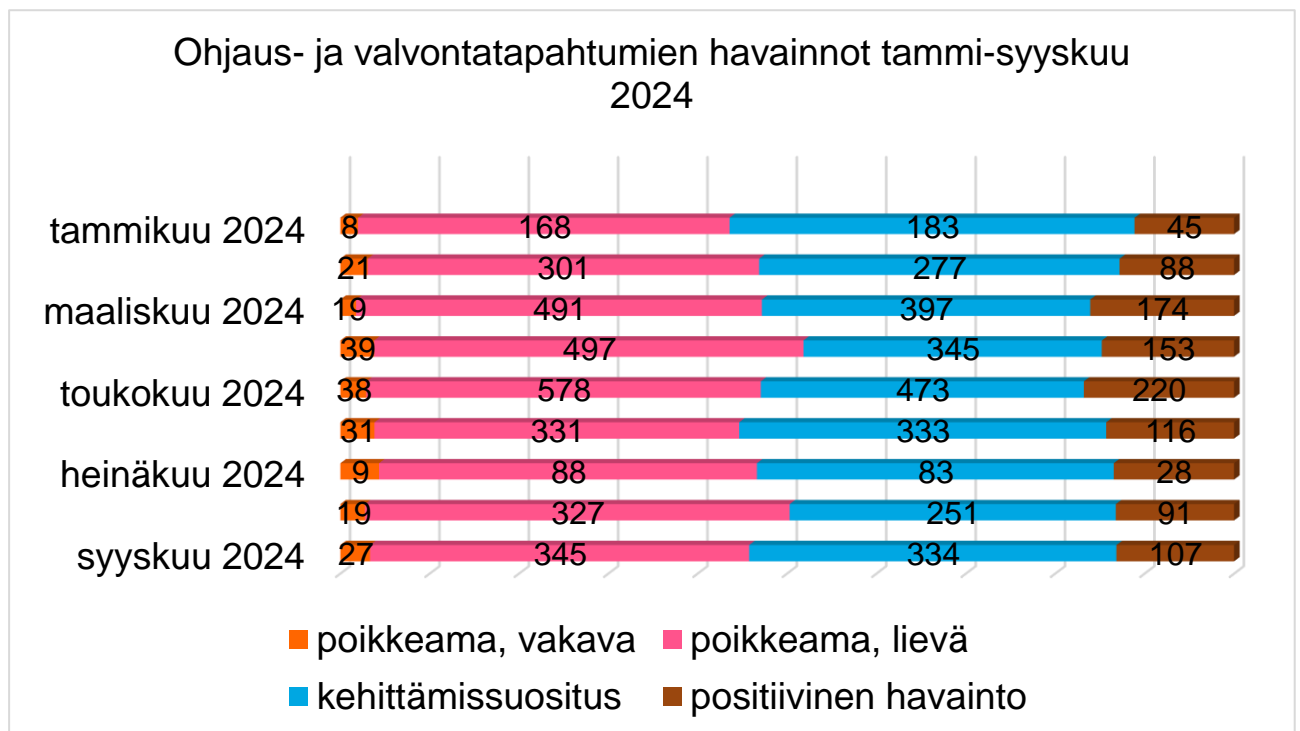
- poikkeama vakava
- poikkeama lievä
- kehittämissuositus
- positiivinen havainto

Vakavissa poikkeamissa (esimerkiksi riittämätön henkilöstö) annetaan tarkka määräaika korjaavien toimenpiteiden suorittamiseen.

Lievissä poikkeamissa (esimerkiksi omavalvontasuunnitelman täydentäminen) määräaika on joustavampi. Aikaa toimenpiteille annetaan yleensä 1–2 kk. Kehittämissuosituksia annettuja suosituksia toiminnan kehittämiseksi ja näiden osalta palveluntuottaja itse päättää, ryhtyykö se erillisiin toimenpiteisiin. Linjausta lievien poikkeaminen ja kehittämissuositusten välillä voi olla toisinaan haastavaa tehdä, jolloin arvioon vaikuttaa mm. palveluyksikön aiempi valvontahistoria sekä valvontatapahtumassa muodostunut laajempi kuva yksikön omavalvonnan toteuttamisesta.

Positiivisissa havainnoissa nostetaan esille osa-alueita, joissa yksikössä on tehty erityisen hyvää kehittämistyötä.

Mikäli yksikölle seuraa ohjaus- ja valvontatapahtuman johdosta korjaavia toimenpiteitä, tulee yksikön kirjata niiden toteuttaminen annetussa määräajassa valvontayksikön käytössä olevaan palvelutuottajien valvonnan Laatuporttiin. Käynnin vastuullinen valvontasiantuntija seuraa, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan.



Ohjaus- ja valvontatapahtumissa havaittuja vakavia poikkeamia (211) on ollut 94 eri palveluyksikössä. Eniten vakavia poikkeamia kirjattiin ikäihmisten ympärivuorokautisen asumisen yksiköissä (27), lastensuojeluyksiköissä (30) ja kotihoidossa (15). Vakavia poikkeamia oli 62 ostopalveluyksikössä ja 32 Pirhan omilla yksiköissä.

Vakavat poikkeamat ovat kohdistuneet pääasiassa seuraaviin asioihin:

- omavalvontasuunnitelmien laadinta ja julkaisu sekä 4 kk välein tehtävän selvityksen laadinta ja julkaiseminen (lakisääteinen 2024 alusta; alkuvuodesta kirjattu lieväksi poikkeamaksi)
- riskien hallinta; mm asiakasnäkökulman huomioinen arvioinnissa sekä turvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen, henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen (lakisääteinen 2024 alusta; alkuvuodesta kirjattu lieväksi poikkeamaksi)
- hoito-/palvelu-/kuntoutussuunnitelmat; mm. laadinta ja toteutumisen seuranta
- asiakkaan asema ja oikeudet; mm. itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevien periaatteiden ja ja menettelytapojen ohjeistus
- lääkehoito; mm. lääkehoidon vastuut määritelty ja ovat henkilökunna tiedossa, lääkehoitosuunnitelmien ajantasaisuus ja seuranta, lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen, lääkkeiden säilytys
- henkilöstö; mm. henkilöstön riittävyys ja rakenne, kielitaidon varmistaminen
- kirjaamiskäytännöt ja ohjeet
- tietoturva

Lieviä poikkeamia on ollut 3126 ja ne on kohdistuneet pääasiassa seuraaviin asioihin:

- omavalvontasuunnitelmat; laadinta, julkaisu ja nähtävillä pito, henkilöstön osallistuminen laadintaan, asiakkaiden ja läheisten osallistaminen
- toimintaperiaatteet; yksikön arvot ja niiden toteutuminen käytännön arjessa, toimintaa ohjaavat lait
- riskien hallinta; haitta- ja läheltä piti tilanteiden käytännöt yksikössä, riskien hallinnan vastuuhenkilöt, riskien laaja-alainen huomiointi ja ennaltaehkäisy
- asiakkaan asema ja oikeudet; mm. itsemääräämisoikeuden ja rajoittamistoimenpiteiden ohjeet ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen yksikössä, Hyvän kohtelun suunnitelmat (lastensuojelu), hoito- ja palvelu- tai kuntoutussuunnitelmien laadinta ja tuntemus, muistutusmenettely, lakisääteiset yhteystiedot, oikeusturvaneuvonnan toteuttaminen yksikössä, edunvalvonnan

tarpeiden tunnistaminen ja ohjeistus, palautekäytännöt, asiakkaalle määriteltyjen palveluaikojen toteutuminen (kotihoito)

- lääkehoito sekä terveyden-/sairaanhoito; mm. lääkehoidon vastuukysymykset, lääkkeiden säilytys ja seuranta, lääkehoidon riskit sekä seuranta ja palautteet, lääkäripalveluiden järjestäminen, lääkehoitosuunnitelman toteutuminen käytännössä, lääkelupaprosessit, sairaanhoidolliset vastuut, palliatiivisen ja saattohoidon ohjeistukset, suun terveydenhuollon toteuttaminen asumispalveluissa, asukkaiden lääkityksen tarkastuskäytännöt
- henkilöstö; mm. kelpoisuuden varmistaminen, rekrytoinnin periaatteet, henkilöstön määrän tai rakenteen arviointi, henkilöstön koulutus, perehdytys, vastuuhenkilöresurssi,
- laiteturvallisuus; mm. vastuuhenkilö, vaaratilanneilmoitusten ohjeistus, laiterekisteri, laiteturvallisuuden seuranta, yksikössä tai asiakkailla käytössä olevat teknologiset laitteet
- kirjaaminen; mm. riittävyys, laatu, ohjeistus
- tietosuojat; mm. tietoturvasuunnitelman puuttuminen, tietoturvaloukkausten ilmoitusmenettely, tietosuoja-asioiden huomioinen yksikössä, seuranta
- asiakirjahallinto; mm. säilytys, arkistointi, asiakirjojen käsittely asiakassuhteen päättyessä

Kehittämissuosituksat (2676) ovat liittyneet pääasiassa seuraaviin asioihin:

- omavalvontasuunnitelmat; mm. laadintaprosessi ja julkaisu, laadinta huomioiden palveluyksikön käytännöt, toteutumisen seuranta käytännössä, henkilöstön ja asiakkaiden osallistaminen
- toimintaperiaatteet; toimintaa ohjaavien lakien tuntemus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet
- riskien hallinta; mm. riskien laaja-alainen arviointi, häiriötilanteisiin varautuminen, dokumentointi, mittareiden ja indikaattoreiden sekä muuta potilas- ja asiakasturvallisuutta koskevan tiedon julkaiseminen henkilöstölle ja

väestölle, menettelytavat muiden kuin asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien ilmoittamisesta

- lääkeshoidon toteutus
- asiakkaan asema ja oikeudet; asiakkaiden/omaisten/läheiset/laillisen edustajan osallisuus tapaamisiin, palvelutarpeen arviointiin, hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja tarkastamiseen, itsemääräämisoikeuden toteutumisen ohjeistaminen ja vahvistaminen, asiakkaan ja läheisten osallistaminen yksikön toiminnan kehittämiseen, oikeusturvaneuvonta, asiakastaavien yhteystiedot, jälkihoitosuunnitelmien laadinta, yksikön säännöt ja kasvatuseriaatteet (lastensuojelu)
- asiakkaan palvelutarpeen arviointi; asiakasohjauksen ja kotihoidon yhteistyö
- henkilöstö; mm. vastuuhenkilön tehtäväkuva, työajan jakautuminen ja sijaisjärjestelyt, yksikön suunnitelmiin perehtymisen seuranta, henkilöstön riittävyden säännönmukainen arviointi, välilliset työtehtävät, täydennyskoulutus, henkilöstön työhyvinvointi
- tilat; mm. viihtyvyys, kodinomaisuus, kameravalvonnan käytön periaatteet (Avin ohjekirje)
- laiteturvallisuus; mm. tarkennukset ohjeistuksiin, henkilöstön osaaminen
- kirjaaminen; mm. ohjeistukset, sisällön ja laadun seuranta yksikössä, kehittäminen
- tietosuoja; mm. tarkennukset ohjeistuksiin, tietoturva-asioiden käsittely yksikössä

Positiivisia havaintoja (1022) on tehty seuraavista asioista:

- omavalvontasuunnitelmien huomiot; mm. helppolukuisuus ja selkeys, henkilöstön sekä läheisten ja asiakkaiden osallistaminen, omavalvontasuunnitelman toteutuminen käytännössä, kehittämisen

huomioiminen suunnitelmassa, riskiehallinnan selkeä ja kattava kuvaaminen
huomioiden myös ennaltaehkäiseminen

- toimintaa ohjaavat arvot; mm. asiakaslähtöisyys, henkilöstön tietoisuus arvoista
- toimivat palautekäytännöt asiakkaille ja läheisille
- tiedottaminen (henkilöstö, asiakkaat, läheiset)
- toimintaa ohjaavan lainsäädännön tuntemus ja sen huomioiminen myös omavalvontasuunnitelmassa
- RAI:n käyttö asiakkaiden hoidon suunnittelussa
- henkilöstön perehdytyskäytännöt
- asiakkaiden osallistaminen arjessa (mm. asukaskokoukset)
- lääkehoidon käytännöt ja toteutus
- läheltä piti ja vaaratapahtumien käytännöt

2.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvät yleiset havainnot

Osana valvontatehtävää on valvontayksikössä tehty yleisiä havaintoja seuraavista Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvistä asioista.

2.3.1 Heinä-syyskuun 2024 yleiset havainnot

Terveydenhuollon ohjaus- ja valvontakäynnit ovat kohdistuneet vuonna 2024 lähipalvelusairaaloihin ja kotisairaaloimintaan sekä osittain kampussairaaloihin. Näiden käyntien osalta on tullut esille seuraavia huomioita:

- Osastonhoitajien ja osastolääkäreiden tehtäväkuvauksissa on ollut puutteita. Lisäksi on tullut esille tilanteita, ettei osastolla tiedetä osastonlääkärille kuuluvista tehtävistä tai osastonlääkärinä toimivaa henkilöä.
- Hoitohenkilöstössä on ollut verrattuna esimerkiksi sosiaalihuollon asumisen yksiköihin enemmän henkilöitä, joilla ei ole lääkehoitoon osallistumisen edellyttämiä lääkehoidon lupia. Lisäksi toimintakäytännöt lääkelupien osalta

eivät ole kaikilla esihenkilöllä tiedossa (mm. miten toimitaan, jos henkilöllä ei ole lupaa, vaikka työtehtävät sitä edellyttävät).

- Lisäksi ohjaus- ja valvontakäyneillä kirjattujen korjaavien toimenpiteiden selvittäminen annetussa ajassa on ollut puutteellista. Toimenpiteiden kirjaaminen annetussa määräajassa on jäänyt tekemättä hieman yli puolessa yksiköistä (54 %). Palvelutuotannossa olisi hyvä muistuttaa esihenkilöitä asian tärkeydestä. Valvontayksikkö pyrkii omalta osaltaan tehostamaan käynneillä tiedottamista toimenpiteiden kirjaamista.

Muita havaintoja:

- Palveluyksiköiden esihenkilöt ovat käynneillä tuoneet esille huolta hoidonporrastuksen toimivuudesta. Esimerkiksi lähipalvelusairaaloissa odottaa asiakkaita ympärivuorokautisen asumisen paikkaa ja sairaalassa saattaa olla potilasvaihtoja vain muutamia viikossa. Myös potilaiden siirroissa erikoissairaanhoidosta lähipalvelusairaaloihin on koettu olevan haastetta ja potilaita odottaa siirtoa erikoissairaanhoidossa, vaikka hoidon tarve siellä on päättynyt.
- Pirhan taloudelliset linjaukset ja niiden vaikutukset ulkopuolisten palveluiden hankintaan ovat herättäneet huolta palveluntuottajissa. Palautetta on saatu ikäihmisten sekä lastensuojelun avohuollon palveluista.

Pirhan sote-palvelutuotannon kanssa on sovittu Pirhan omaa toimintaa koskevien havaintojen käsittelystä siten, että ne esitellään sote-johtoryhmälle kvartaaleittain. Palvelutuotanto käsittelee ja tarvittaessa ilmoittaa valvontayksikölle tehtävät toimenpiteet aikatauluineen raportointia seuraavan kvartaalin aikana.

Edellä mainittuihin syyskuun raportoinnin huomioihin ei pyydetä sote-palvelutuotannosta erillistä selvitystä toimenpiteistä.

Kuitenkin terveydenhuollon valvonnan havainnot ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet (tehtäväkuvien ajantasaisuus, lääkelupakäytännöt, tiedonkulun varmistaminen osastoilla) tulisi käsitellä palvelulinjalla. Tehdyt havainnot liittyvät pääasiassa operatiiviseen toimintaan ja mahdollinen kehittäminen edellyttää ensi sijassa työnjohdollisia toimenpiteitä.

Valvontayksikkö pyytää loppuvuonna erikseen kohdennetusti tietoa palvelulinjalta havaintojen käsittelystä.

2.3.2 Tammi-kesäkuun 2024 havaintojen toimenpiteet

Edelliseen raportointiin 1–6/2024 kirjatusta toimenpiteistä on saatu selvitys sote-palveluista. Joidenkin toimenpiteiden seuranta jatketaan edelleen valvontayksikössä. Alla olevassa listassa on kuvattu havainnot, niihin saadut tiivistetyt kuvaukset toimenpiteistä sekä mahdollinen jatkoseurannan toteuttaminen.

- *Henkilökunnan ilmoittamisvelvollisuus, toimeenpano (valvontalaki 29-30 §§)*
Toimintaohje on hyväksytty soten johtoryhmässä syyskuun lopulla. Vastaava johtajaylilääkäri ja vastaava sosiaalihuollon johtaja antavat velvoittavan toimintaohjeen. HaiPro ympäristön muutokset tehty. Toimintaohjeesta viestiminen käynnistyy esihenkilöinfossa 4.10.2024. Koulutusohjelma laadittu ja koulutuksesta tulossa henkilöstöä velvoittava. Velvoittava menettely otetaan käyttöön lokakuun 2024 alusta. *Toimeenpanon seuranta jatkuu.*
- *Omavalvontasuunnitelmien julkaisu ja 4 kuukauden välein tehtävän raportoinnin toteutuminen (valvontalaki 27 §)*
Omavalvontasuunnitelmien laatimisen takaraja on ollut 31.8.2024 ja suunnitelmat julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.
Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen raportointia valmistellaan yhteistyössä järjestäjän omavalvonnan raportoinnin kanssa. *Toimeenpanon seuranta jatkuu.*
- *Palveluasumisen sopimuksia voimassa hyvinvointialueella ja muutamilla palvelutuottajista ajantasaisessa rekisteröinnissä on puutteita*
Vanhoissa kunnista siirtyneissä sopimuksissa vanhan lain mukaisia termejä. Uusien kilpailutusten myötä sopimukset ja palvelunimikkeet uusiutuvat ja vanhat sopimukset/ väärät termit poistuvat. *Erillistä seuranta ei jatketa.*
Sopimustilanteesta (ml.toimiluvat) saadaan päivitettyä tietoa valvontayksikön ja

palvelulinjan ostopalveluiden kokouksissa.

- *Vakavien vaaratapahtumien tutkinta (seuranta ja toimenpiteet)*
Vakavien vaaratapahtumien toimintamalli on hyväksytty soten johtoryhmässä ja vastaava johtajaylilääkäri on antanut toimintamallia koskevan velvoittavan toimintaohjeen. Tutkintakoordinaattorien valmennus käynnistyy syksyllä, palvelulinjojen tulee ilmoittaa linjakohtaiset tutkintakoordinaattorit. *Erillistä seuranta ei jatketa.*
- *Yhteisöllisen asumisen prosessit ja palvelun sisältö*
Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus on laadittu ja jalkautuksessa. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja päätöksentekoprosessi ovat täysin selviä. *Osana muiden palveluiden valvontaa seurataan edelleen prosessin toimivuutta myös käytännössä. Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus ja kotihoito ovat valvontasuunnitelman mukaisina valvontakohteina vuonna 2024.*
- *Laiteturvallisuus*
Laiteturvallisuussuunnitelman laatiminen käynnistetään syyskuussa 2024. Opas laiteturvallisuussuunnitelman laatimisesta on julkaistu. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistus tulee pohjautumaan kansallisen oppaan ohjeistukseen. Tehdään sote-johtajan päätös laiteturvallisuussuunnitelmaa valmisteleavasta työryhmästä. *Erillistä seuranta ei jatketa.*
- *Asumisen ja kotihoidon lääkärin takapäivystys*
Palvelun tuottaa ulkoinen sopimuskumppani. Sote-palvelutuotannon yhteistyöstä palveluntuottajan kanssa on hyvä ja kattava kuvaus kirjatuissa toimenpiteissä. Pirhan palvelutuotannossa seurataan tilannetta kuukausittaisissa kokouksissa palveluntuottajan kanssa. *Erillistä seuranta ei jatketa. Myös valvontayksikkö muistuttaa omilla käynneillään yksiköitä ilmoittamaan palveluiden toimimattomuudesta suoraan Pirhassa sopimuksesta*

vastaavalle taholla (käytössä forms-lomake ja sähköposti).

- **Lääkemääräysten kirjaaminen asumisen palveluissa**

Kaikkien Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tuottavien yksiköiden tulee noudattaa niin omavalvonta- kuin lääkehoitosuunnitelmiaan *Seurataan edelleen valvontakäynneillä käytännön toteutumista palveluyksiköissä.*

2.4 Vanhuspalvelulain mukaisen hoitajamitoituksen valvonta

Valvontaviranomainen seuraa vanhuspalvelulain mukaisen hoitajamitoituksen toteutumista kahdesti vuodessa. Seurantajaksoon 1.-21.4.2024 liittyen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt 10.9.2024 Pirkanmaan hyvinvointialuetta antamaan yksikkökohtaisen tiedon siitä, mihin omavalvonnallisiin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt vähimmäismitoituksen (0,65) alittaneiden yksiköiden tilanteen selvittämiseksi ja mahdollisen ohjaustarpeen arvioimiseksi. Vähimmäismitoituksen alittaneita yksiköitä oli Pirkanmaalla kuusi, joista viisi yksikköä oli Pirhan omaa toimintaa ja yksi ostopalvelua.

Pirhan omassa palvelutuotannossa on selvitetty jo aiemmin kesällä mitoituksen alittaneiden yksiköiden tilanne ja selvitys on toimitettu myös valvontayksikölle tiedoksi. Lukuun ottamatta yhtä yksikköä on valvontaviranomaiselle toimitetuissa seurantatiedoissa ollut tilastointivirhe. Kahdessa yksikössä mitoitukset ovat olleet seuranjaksolla vanhuspalvelulain mukaisia ja kahdessa yksikössä on ollut vain osittain lievää alitusta (0,64). Valvontayksikkö vastaa keskitetysti kaikkien Pirkanmaalla sijaitsevien yksiköiden osalta valvontaviranomaisen selvityspyyntöön.

3. Muu valvontatoiminta

Valvontaviranomaiselta (pääasiassa aluehallintovirasto) saapuneita epäkohtailmoituksia ja omavalvonnalliseen käsittelyyn siirrettäviä asioita on tullut Pirhaan yhteensä 69.

Ilmoituksista 24 on koskenut terveyspalveluita, 20 ikäihmisten palveluita, yhdeksän (9) lastensuojelua/lapsiperheiden palveluita, yhdeksän (9) vammaispalvelua, viisi (5)

mielenterveys-/päihdepalveluita ja kaksi (2) työikäisten palveluita. Ilmoituksista 27 on koskenut ostopalveluita ja 42 hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa (näistä terveydenhuoltoa 23).

Ilmoitukset käsitellään palvelutuotannon kanssa sovitun työnjaon mukaisesti siten, että valvontayksikkö selvittää ostopalveluita koskevat ilmoitukset ja Pirhan palvelutuotanto ensisijaisesti omaa palvelua koskevat ilmoitukset. Valvontayksikkö seuraa kuitenkin riskiperusteisesti myös omaan palvelutuotantoon kohdistuvia ilmoituksia. Mahdollista on myös käsitellä Pirhan omaa palvelutuotantoa koskeva ilmoitus valvontayksikön toimesta, mikäli asian luonne niin edellyttää (esimerkiksi useammat samaan toimintaan kohdistuvat ilmoitukset).

Valvontalain 29 §:n mukaisia henkilöstön ilmoituksia on tullut Pirre-asianhallintajärjestelmän kautta tiedoksi valvontayksikölle 16 ja näistä seitsemän (7) on koskenut Pirhan omaa palvelutuotantoa. Ilmoituksista 11 on koskenut lastensuojelua, kolme (3) ikäihmisten palveluita, yksi (1) työikäisten palvelua ja yksi (1) vammaispalvelua. Ilmoitusten kohteena on ollut pääasiassa henkilöstön riittävyteen liittyvät asiat ja asiakkaiden kohtelu. Työnjako ilmoitusten käsittelyssä on sovittu Pirhan palvelutuotannon kanssa samalla tavalla kuin valvontaviranomaiselta tulleissa ilmoituksissa.

Lisäksi on tullut 38 muuta ilmoitusta, joista 33 on koskenut ostopalveluita ja viisi (5) Pirhan omaa palvelutuotantoa. Ilmoitukset ovat olleet pääasiassa yksikön omavalvonnallisia ilmoituksia mm. lääkehoitoon liittyviä merkittäviä poikkeamia sekä yksittäisen asiakkaan asioita (esim. karkaaminen) sekä valvontayksikön itse avaamia valvonta-asioita erilaisten epäkohtailmoitusten ja palautteiden johdosta. Ilmoituksista noin puolet (20) on koskenut ikäihmisten palveluita, kymmenen lastensuojelua, viisi (5) vammaispalvelua, kaksi (2) mielenterveys- ja päihdepalveluita ja yksi (1) terveydenhuoltoa.

4. Yhteistyö

Yhteistyö palveluntuottajien kanssa

Ohjaus- ja valvontakäynneiltä saatava palaute on ensiarvoisen tärkeää järjestämistehtävään liittyvän valvonnan toteutumisen seurannassa sekä kehittämisessä. Valvontayksikkö lähettää ohjaus- ja valvontakäynnin jälkeen palveluntuottajalle palautekyselyn. Vuonna 2024 palautteita on saatu 128 yksiköstä. Ohjaus- ja valvontakäynnin yleisarvosana palautteissa on ollut 4,5/5.

Käyntien sanallisissa palautteissa on tuotu esille kehittämistoiveita mm. seuraavista asioista: yleistä keskustelua palveluiden tulevaisuudesta, neuvontaa ja ohjausta palveluiden kehittämisestä, tietoa vaatimuksista ja odotuksista palveluntuottajalle (yksityiset) sekä omavalvontasuunnitelman ohjeistusten yhdenmukaisista linjauksista. Positiivista palautetta on annettu keskusteleavasta ja vuorovaikutteisesta työtteestä, asiantuntevuudesta, käynnillä saatavasta ohjauksesta sekä tiedonsaannista palveluita koskevista uusimmista linjauksista (mm. lainsäädäntö).

Yhteistyö palvelulinjojen kanssa

Palvelulinjojen ostopalveluista vastaavien kanssa on jatkettu säännöllisiä tapaamisia noin kolmen kuukauden välein. Lisäksi on erikseen pidetty tapaamisia palvelulinjojen toimialue-/vastuualuejohdon kanssa.

Asumisen asiakasohjauksien (eri asiakasryhmät) kanssa on ollut kokous kesäkuussa, jossa on käsitelty erityisesti asiakkaiden ohjautumista palveluihin, asiakkaan asumispalvelupaikan valintaan liittyviä kysymyksiä sekä asiakasohjauksen henkilöstöressurssien riittävyttä. Mäntänvuoren terveyden kanssa on pidetty elokuussa asiakasohjautumiseen liittyvissä asioissa erillinen kokous, jossa on ollut kutsuttuna myös aluehallintoviraston edustajat. Palvelualakohtaisia asiakasohjautumisen tapaamisia jatketaan tiimeittäin syksyn 2024 aikana.

Valvontayksikön palvelualakohtaisilla tiimeillä on ollut myös erillisiä omia kokouksiaan liittyen erityisesti vuoden 2024 valvontasuunnitelman mukaisten palveluiden valvontaan.

Valvontayksikkö tekee yhteistyötä myös sairaala-apteekin kanssa. Yhteistyötapaamisia on keskimäärin 2–3 x/vuodessa.

Hankintayhteistyötä tehdään sekä palvelutuotannon että strategisen ohjauksen hankintayksikön kanssa. Valvontayksiköstä kommentoidaan pyydettyä esimerkiksi hankintoihin liittyviä palvelukuvauksia. Järjestämistehtävään liittyvissä hankinta- ja sopimusasioiden valvonnassa on edelleen kehitettävää.

Valvontayksikkö kommentoi myös erilaisia Pirhassa käyttöön otettavia ohjeita ja suunnitelmia sekä käy kertomassa erilaisissa tilaisuuksissa omavalvontaan ja järjestäjän sote-valvontaan liittyvistä asioista.

Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa

Valvontayksikkö tekee tarvittaessa yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa. Lastensuojelun valvonnasta vastaava tiimi tapaa melko säännöllisesti lastensuojeluasioista vastaavaa aluehallintoviraston ylitarkastajaa. Muissa palveluissa linjauksia edellyttävissä asioissa ollaan tarvittaessa yhteydessä valvontaviranomaisiin ja/tai pyydetään erillistä kokousta.

Valvontaviranomainen on lisäksi tehnyt vuonna 2024 Pirhaan ohjaus- ja arviointikäynnit neuvola-, kouluterveydenhuollon ja opiskeluhoitoon sekä aikuispsykiatrian erikoissairaanhoidon palveluihin (kaksi tapaamista). Valvontayksikkö on osallistunut näihin tapaamisiin.

Valtakunnallinen yhteistyö

Valtakunnallinen valvontaverkosto on toiminut hyvinvointialueiden aloittamisesta alkaen. Lisäksi valtakunnallisesti kokoontuu käytännön valvontatehtävien toteuttamiseen liittyviä palvelukohtaisia valtakunnallisia verkostoja (lastensuojelu, ikäihmisten palvelut, terveyspalveluiden epävirallinen verkosto). Syyskuussa on perustettu uutena verkosto vammaispalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Pirhan valvontayksikön edustajat osallistuvat verkostojen toimintaa.

Syksyllä on aloitettu myös hyvinvointialueiden valvontaa tekevien yhteiset epävirallisemmat ryhmät, joissa käsitellään yhtenevämmän raportoinnin sekä riskien

arvioinnin kehittämistä hyvinvointialueilla. Valvontayksikön palvelupäällikkö osallistuu Pirkanmaalta näiden ryhmien toimintaan.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen alaisuudessa toimii Omavalvonnan menettelyjen yhteistyöryhmä. Valvontayksikön palvelupäällikkö osallistuu näihin kokouksiin varajäsenenä. Pirhan varsinainen jäsen on nimetty palvelutuotannosta. Kesän ja alkusyksyn aikana yhteistyöryhmän alaisuudessa on ollut erillinen työryhmä valmistelemassa omavalvontasuunnitelman valtakunnallista toimintaohjeistusta. Valvontayksikön palvelupäällikkö on ollut jäsenenä tässä ryhmässä.